CARTILHA VALORES DOS CORREIOS

Correios

APRESENTAÇÃO

Esta cartilha apresenta um importante passo para a consolidação do Plano Estratégico Correios 2021/2025, a fim de que o direcionamento da empresa mantenha-se adequado e coerente com os propósitos e o ambiente de atuação.

No atual contexto mundial, as constantes mudanças estruturais, econômicas, políticas e sociais tornam o ambiente volátil, incerto, complexo e ambíguo, o que dificulta o planejamento da organização.

Diante dessa imprevisibilidade, os dirigentes da empresa precisam ser dinâmicos, flexíveis e tomar decisões rápidas e pautadas nos valores dos Correios para reforçar a **cultura organizacional**.

Assim, em observância ao que determina a legislação brasileira, principalmente no que tange à Lei das Estatais (13.303/2016), bem como às mudanças no mercado em que a organização atua, a alta administração dos Correios tem se comprometido com as boas práticas de governança corporativa e transparência em todas as relações da empresa, sejam com empregados, clientes, fornecedores, sociedade ou entes de órgãos públicos. Nesse contexto, para atender a Lei das Estatais, foi atualizado o Plano Estratégico Correios para o período 2021/2025, e na revisão da Identidade Corporativa, foram mantidos os valores nela expressos.

Os **valores organizacionais** são extremamente importantes para os Correios porque ajudam os empregados a trabalharem alinhados aos mesmos propósitos, a empresa a definir padrões e comportamentos a serem seguidos e também contribuem para atrair clientes.

Nesse sentido, é fundamental que todos os profissionais que atuam nos Correios adotem, no dia a dia, uma conduta pautada nos valores da empresa, e que a alta administração avalie as políticas e as diretrizes corporativas à luz do significado de cada valor para criar uma cultura organizacional forte.

O objetivo desta cartilha é apresentar os elementos da Identidade Corporativa (negócio, missão, visão e valores), destacando o papel da alta administração dos Correios na disseminação da prática dos valores organizacionais.

SUMÁRIO

Contextualização 4

Valores 8

INTEGRIDADE 9

RESPEITO ÀS PESSOAS 10

RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O RESULTADO 11

ORGULHO 12

ORIENTAÇÃO AO FUTURO 13

ADAPTABILIDADE 14

APRENDIZAGEM CONTÍNUA 15

INTEGRAÇÃO 16

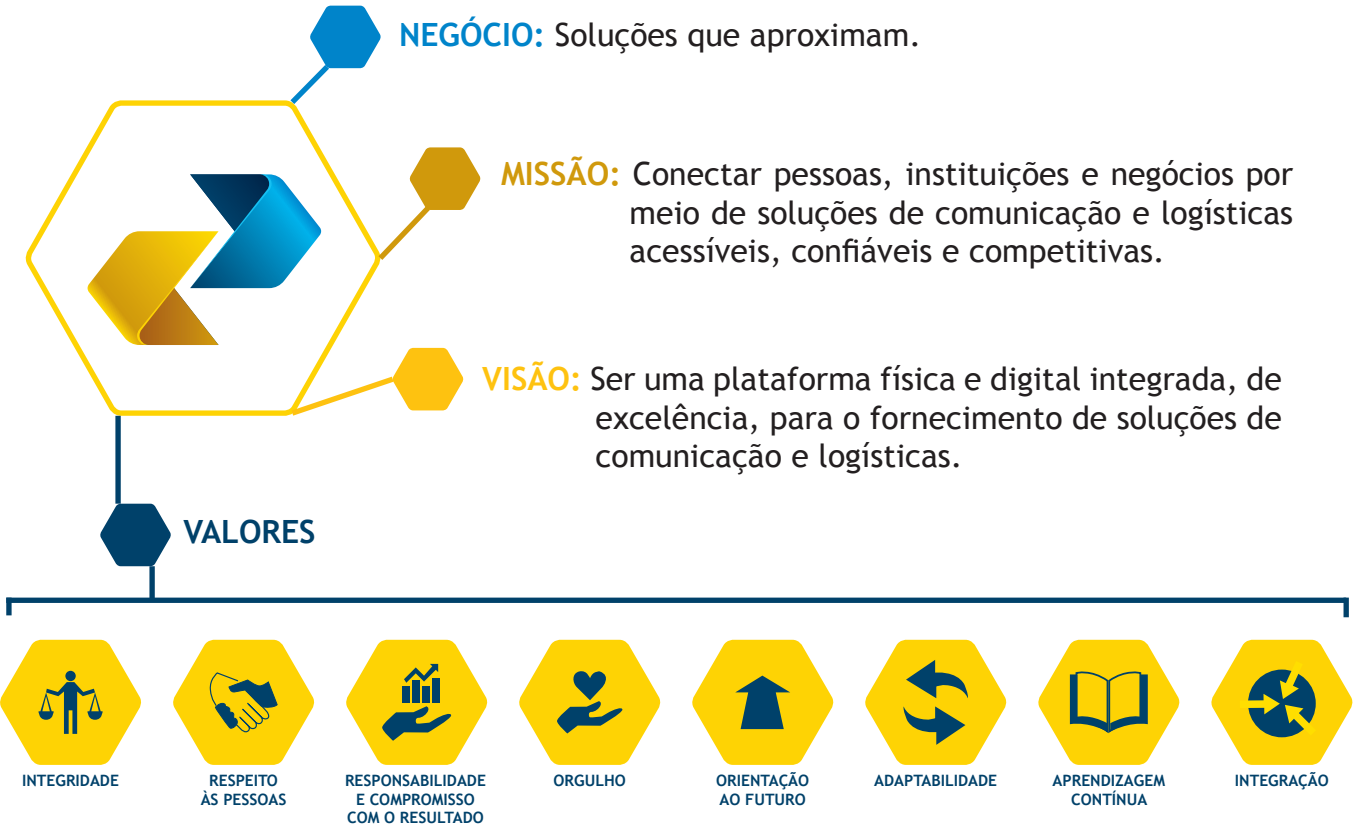
Conclusão 17

Referências 18

CONTEXTUALIZAÇÃO

No processo de atualização do Plano Estratégico, a Identidade Corporativa também é revisada. Ela representa o conjunto de características com as quais os empregados se identificam e que diferenciam os Correios das demais empresas.

A Identidade Corporativa é um dos componentes da Cultura Organizacional, formada pelos elementos: **negócio, missão, visão e valores**.


NEGÓCIO: Soluções que aproximam.
MISSÃO: Conectar pessoas, instituições e negócios por meio de soluções de comunicação e logísticas acessíveis, confiáveis e competitivas.
VISÃO: Ser uma plataforma física e digital integrada, de excelência, para o fornecimento de soluções de comunicação e logísticas.
VALORES
INTEGRIDADE
RESPEITO ÀS PESSOAS
RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O RESULTADO
ORGULHO
ORIENTAÇÃO AO FUTURO
ADAPTABILIDADE
APRENDIZAGEM CONTÍNUA
INTEGRAÇÃO

Fonte: Plano Estratégico Correios 2021/2025

Para melhor atender os clientes e alcançar a visão, os Correios, que já são uma plataforma física, precisam evoluir para uma plataforma física e digital integrada.

Fonte: Plano Estratégico Correios 2021/2025

Para tanto, a cultura organizacional, que expressa o modo como os profissionais da empresa partilham hábitos e objetivos, precisa ser transformada também. Isso inclui o conjunto de valores e normas aprendidos e consolidados, expressos na prática diária dos empregados por meio de comportamentos que orientam as relações de trabalho, afetivas e emocionais, e constroem a atuação dos Correios.

O comportamento dos empregados diante das várias situações vivenciadas na empresa mostra como sentem e percebem os **valores dos Correios**. As decisões e as atitudes de todos os profissionais necessitam ser pautadas nos valores, pois têm impactos visíveis no clima organizacional e nos resultados globais dos negócios.

Os valores organizacionais que marcam a atuação da empresa são:

Fonte: Plano Estratégico Correios 2021/2025

A cultura organizacional dos Correios é baseada no modelo teórico de Schein (2004), que divide a cultura em três níveis: **artefatos**, **valores declarados** e **pressupostos básicos**.

Assim, os **artefatos** são os elementos visíveis que materializam a cultura. Eles podem ser observados no leiaute das unidades, no uniforme, nos documentos, nos eventos corporativos e na linguagem. A comemoração do Dia do Carteiro, por exemplo, é tradição na empresa e constitui-se como um artefato.

Os **valores declarados** estão relacionados aos princípios e guiam os comportamentos na organização. Os valores dos Correios estão descritos no próximo tópico desta cartilha.

Já os **pressupostos básicos** são os elementos mais ocultos, pois relacionam-se a aspectos emocionais e psicológicos dos empregados. Um exemplo é o empenho de entregar os objetos no prazo, não porque existe um indicador, mas porque todos os profissionais da empresa sabem que isso deixará o cliente dos Correios muito satisfeito e, dessa forma, cumprirão a missão. Essa crença reflete o valor responsabilidade e compromisso com o resultado.

Valores dos Correios

Os valores representam os princípios, as crenças e as convicções que servem de guia para os comportamentos, as atitudes e as decisões de todas as pessoas que constituem a empresa e que orientam as relações com os clientes e demais partes interessadas. Não devem ser apenas declarações dispostas em um quadro ou mural, mas sim práticas, tanto dos líderes, exemplos dentro da organização, quanto de toda a força de trabalho.

A seguir, serão apresentados os **valores dos Correios** e como podem ser identificados nas práticas diárias de cada empregado.

INTEGRIDADE

Integridade em todas as relações, pautada na ética, na transparência e na honestidade.

Ser íntegro é ser inteiro, ser completo.

É fazer o que é certo, cumprir as atividades e atribuições de acordo com o propósito, as orientações e as normas da empresa. É fazer o certo mesmo quando ninguém está olhando.

Para os Correios, ser uma instituição íntegra significa, além de seguir normas e códigos de conduta, que todas as partes interessadas - empregados, dirigentes, fornecedores e parceiros - vivam os valores da empresa e, naturalmente, ajam em conformidade com eles.

A empresa acredita que a conduta íntegra gera confiança e fortalece as relações.

Integridade na prática dos conselheiros e dos dirigentes

Os conselheiros e os dirigentes atuam de acordo com o Código de Ética e analisam se as políticas e as diretrizes estão de acordo com a moralidade e as normas internas e externas, cumprindo as atribuições dentro dos princípios de legalidade e de moralidade da administração pública.

Integridade na prática dos empregados

Carteiro contribui com o clima organizacional na unidade em que trabalha, interagindo com os colegas com muito cuidado. Está ciente de que eles são diferentes e passaram por histórias de vida distintas. Por esses motivos, avalia a melhor forma de comunicar-se com cada um, respeitando a opinião e colocando-se à disposição para ouvi-los quando percebe que algum deles está calado ou triste.

RESPEITO ÀS PESSOAS

Respeito às pessoas, valorizando suas competências e prezando por um ambiente justo, seguro e saudável.

Ao agregar elementos que remetem à valorização da promoção da saúde, da segurança, da justiça e da qualidade de vida no ambiente de trabalho, a empresa reflete o valor respeito às pessoas, pois possibilita que os empregados tenham boas condições para realizar as atividades rotineiras.

Esse valor também implica em valorizar a meritocracia e a qualidade de vida de empregados, clientes, fornecedores e demais partes interessadas da empresa.

Respeito às pessoas na prática dos conselheiros e dos dirigentes

Dirigentes e conselheiros respeitam as pessoas, na prática, tratando a todas com cordialidade e respeito. Além disso, solicitam informações referentes ao status da qualidade de vida e de saúde e segurança do trabalho na empresa, criando e aprovando políticas e diretrizes que promovam o valor respeito às pessoas nos Correios.

Respeito às pessoas na prática dos empregados

Gestor busca melhorar as condições ambientais solucionando, com rapidez, os problemas do prédio, como uma torneira quebrada ou uma lâmpada queimada. Ele sabe que a satisfação dos empregados no local de trabalho contribui para a criação de um ambiente saudável, no qual os empregados sintam bem-estar e tenham qualidade de vida.

RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO COM O RESULTADO

Responsabilidade e compromisso com o resultado na prestação de serviços e no uso consciente de recursos para assegurar a sustentabilidade do negócio.

A responsabilidade de prestar serviços de qualidade e usar conscientemente os recursos disponíveis deve fazer parte do dia a dia de cada empregado.

O objetivo é promover as entregas, atingir as metas e assegurar a sustentabilidade da empresa.

Da mesma forma, todo empregado deve estar comprometido com o resultado e contribuir para a empresa ser reconhecida como uma prestadora de serviços de excelência.

Isso porque a missão dos Correios é do tamanho do Brasil: entregar em todos os municípios do país, conectando pessoas, instituições e negócios por meio de soluções de comunicação e logísticas.

Responsabilidade e compromisso com o resultado na prática dos conselheiros e dos dirigentes

No desempenho das atividades, conselheiros e dirigentes têm responsabilidade e compromisso com os objetivos e os resultados organizacionais com a qualidade dos serviços prestados pela empresa, bem como com o bem-estar de cada profissional.

Responsabilidade e compromisso com o resultado na prática dos empregados

Empregado eficiente e comprometido com o resultado utiliza de modo consciente e responsável os recursos disponíveis, de modo a assegurar a sustentabilidade dos Correios. Além disso, realiza a gestão do estoque da unidade com atenção aos detalhes e à qualidade, mantendo quantidade suficiente de insumos para o período, sem falta ou excesso.

ORGULHO

Orgulho em servir a sociedade e pertencer aos Correios.

Os Correios aproximam pessoas, levam cidadania, promovem a integração e movimentam a economia do país.

O compromisso assumido por todos os empregados dos Correios de ajudar o Brasil a crescer, por meio do desenvolvimento de serviços de qualidade, que chegam à casa de cada brasileiro, e da conquista da confiança da sociedade, gera em todos eles o sentimento de orgulho de fazer parte dessa empresa.

Cada membro da alta administração e cada empregado deve conhecer os impactos sociais da realização dos serviços essenciais prestados pelos Correios para que possam ter orgulho de servir e de fazer a diferença na vida dos brasileiros.

Orgulho na prática dos conselheiros e dos dirigentes

Conselheiros e dirigentes têm orgulho de servir a sociedade como representantes dos Correios. Também servem a empresa com excelência, sabendo da relevância do trabalho que exercem e da contribuição para os bons resultados da organização.

Orgulho na prática dos empregados

Atendente compreende a importância de atuar como protagonista das vendas e solicita *feedback* constante ao gestor para melhorar a atuação dele a cada dia, pois sabe que é representante da empresa quando atende os clientes.

Por meio da motivação e da interação com a equipe, o gestor busca destacar a qualidade dos empregados. Com isso, ele conquista o apoio de todos. O resultado está estampado na satisfação da equipe ao conseguir a classificação Diamante no SAPPP.

ORIENTAÇÃO AO FUTURO

Orientação ao futuro, estando atento aos fatores que afetem a Empresa e seu ecossistema no curto, médio e longo prazo.

Para manter a sustentabilidade e a perenidade do negócio, a empresa precisa analisar e prospectar o futuro e também entender quais são as possibilidades para seguir competitiva no mercado. Nesse contexto, é muito importante atender as expectativas e necessidades do cliente.

Orientação ao futuro na prática dos conselheiros e dos dirigentes

Conselheiros e dirigentes têm visão orientada ao futuro, tomam decisões estratégicas e buscam soluções e inovações que contribuam para a melhor gestão dos recursos da empresa. Buscam decisões rápidas e assertivas no curto, médio e longo prazo para capturar as oportunidades de mercado e manter a relevância perante a sociedade.

Orientação ao futuro na prática dos empregados

Carteiro, ao realizar, aos clientes, as entregas de objetos urgentes que já passaram por uma tentativa de entrega, explica aos destinatários os horários de entrega e dissemina os serviços de caixa postal e entrega no vizinho, apresentando o valor orientação ao futuro.

ADAPTABILIDADE

Adaptabilidade para responder com agilidade e flexibilidade às demandas das partes interessadas, tratando os riscos envolvidos.

As frequentes mudanças no contexto social, geopolítico e tecnológico, bem como a evolução desencadeada pela era da informação no mercado postal, demandam dos Correios um comportamento adaptável, flexível e ágil.

Assim, adaptabilidade é a capacidade organizacional que permite que a empresa responda, em tempo hábil, às necessidades de adaptação requeridas pelas alterações de contexto.

Adaptabilidade na prática dos conselheiros e dos dirigentes

Conselheiros e dirigentes são flexíveis, adaptáveis e com capacidade de estabelecer prioridades em ambiente de mudanças e incertezas, atuando como facilitadores.

Adaptabilidade na prática dos empregados

Gestor de unidade de distribuição entende que as mudanças do mercado são constantes e envolvem todos os processos da empresa. Por isso, age sempre com rapidez e precisão na resolução das situações que exigem tomadas de decisão para preservar a equipe e o ambiente de trabalho.

APRENDIZAGEM CONTÍNUA

Aprendizagem contínua visando ao alcance de novos patamares de competência, com experimentação e implementação de inovações.

Esse valor relaciona-se com a necessidade da empresa de inovar, desenvolver e aplicar novas capacidades para manter-se competitiva.

Para os Correios, é compartilhar percepções, pois o aprendizado é central nas atividades e em todas as dimensões do cotidiano. Também é um importante elemento para a gestão, porque é criada a partir das características organizacionais e é favorecida por elementos intrínsecos à cultura da empresa.

Todos os empregados podem contribuir construtivamente, desde como melhorar a qualidade dos produtos e dos serviços, até os processos organizacionais. Ao analisar situações, questionar premissas e pensar criativamente geram um ambiente de constante aprendizado.

Aprendizagem contínua na prática dos conselheiros e dos dirigentes

Conselheiros e dirigentes incentivam e propagam a cultura de aprendizagem e desenvolvimento contínuo, promovendo melhorias e reconhecendo habilidades. Fortalecem a cultura para aprendizagem contínua, de forma que todas as áreas da empresa estejam em um processo de aprendizado, aprimorando as habilidades e compartilhando conhecimentos.

Aprendizagem contínua na prática dos empregados

Carteiro demonstra interesse em se capacitar com frequência e, por esse motivo, torna-se o braço direito do gestor na aplicação dos Treinamentos no Local do Trabalho – TLTs e incentiva a realização dos EADs.

Gestor possibilita a troca de experiências entre os integrantes da equipe para fazer rodízio de atividades na unidade. Ele faz gestão do capital intelectual das pessoas, um ativo intangível que figura como fonte essencial do *know-how* particular desenvolvido pelas organizações, capaz de distingui-las, favoravelmente, dos concorrentes.

INTEGRAÇÃO

Integração entre áreas, pessoas e processos, de forma colaborativa e responsável, para constituir uma unidade de ação.

Esse valor promove o alinhamento de todos os empregados, processos e áreas em uma mesma direção, no sentido de que todos fazem parte da mesma empresa e trabalham em prol de um propósito único e comum.

A integração é percebida quando os empregados e as áreas não agem de forma isolada, pois há consciência de que formam um sistema, no qual todos são interdependentes e cada processo depende e afeta os demais.

Integrar é colocar em prática um conjunto de ações planejadas para promover um ambiente de trabalho equilibrado e uma cultura organizacional produtiva. Também é promover a inserção de novos empregados no ambiente de trabalho e o engajamento deles na busca pela qualidade das atividades desenvolvidas.

Integração na prática dos conselheiros e dos dirigentes

Conselheiros e dirigentes promovem a integração entre todas as áreas da empresa, motivando cooperação, interações e diálogo. Além disso, fortalecem a sinergia entre as equipes, buscando sempre alcançar os objetivos estratégicos com êxito nos resultados organizacionais e com foco na visão de futuro.

Integração na prática dos empregados

Atendente, após ter realizado visita ao centralizador, ressalta aos colegas de trabalho da agência a importância do endereçamento correto e completo para que a entrega do objeto seja realizada no prazo. Ele viu como as encomendas são tratadas pela máquina de triagem automatizada e ficou orgulhoso do trabalho que é realizado nos Correios.

Conclusão

Viver os valores é um exercício diário, e os Correios entendem que a alta administração é referência para os demais empregados.

Todos os dias, a empresa entrega um grande número de mensagens e de encomendas no prazo, cumprindo a **missão** e vivenciando os **valores**: Responsabilidade e Compromisso com o Resultado e Integração entre áreas, além de ajudar a fortalecer a imagem dos Correios. Ao firmar novas parcerias, fica mais próxima do alcance da **visão** e vivencia os valores Orientação ao Futuro, Adaptabilidade e Aprendizagem Contínua. Ao exercer as atividades com ética, vivencia os valores Respeito às Pessoas e Integridade. Ao atingir os resultados esperados, reforça o valor Orgulho de ser uma grande empresa.

Assim, diante da responsabilidade das atividades que executa, as quais são essenciais ao país e à sociedade, os Correios contam com uma liderança comprometida e responsável, que desempenha as atribuições de gestão e toma decisões fundamentadas nos valores da empresa. Isso é fundamental para fortalecer a imagem institucional da organização e consolidar a participação dela no mercado. Não se trata apenas de assumir a posição de empresa competitiva, mas de demonstrar à sociedade que os Correios valorizam boas práticas e atuam com base nos valores organizacionais e que contribuem para a prestação de serviços de qualidade à sociedade, cumprindo, assim, a missão da empresa.

Referências

CORREIOS. **Plano Estratégico Correios 2021/2025**. Disponível em: http://intranet/cs/deinp/gestao-estrategica-2020/PlanoEstrategico_2021_2025.pdf. Acesso em: 24 mar. 2021.

FLEURY, A.; FLEURY, M. T. L. **Aprendizagens e inovações organizacionais:** as experiências do Japão, Coréia e Brasil. São Paulo: Atlas, 1995.

FLEURY, M. T. L.; FISCHER, R.M. (Org.) **Cultura e poder nas organizações.** 2ª Edição. São Paulo: Atlas, 2007.

HOFSTEDE, G. **Cultura nas organizações.** Lisboa: Silabo. 2001.

KOTTER, J. P.; HESKETT, J. L. **A cultura corporativa e o desempenho empresarial.** São Paulo: Makron Books, 1994.

MINTZBERG, Henry; AHLSTRAND, Bruce; LAMPEL, Joseph. **Safári da estratégia:** um roteiro pela selva do planejamento estratégico. Porto Alegre: Bookman, 2000.

SCHEIN, Edgar H. **Organizational Culture and Leadership**. 3ª. Ed. Jossey-Bass: San Francisco – Chicago, 2004. Disponível em: https://books.google.com.br/books?id=xhmezDokfnYC&printsec=frontcover&dq=schein&hl=pt-BR&sa=X&ved=0ahUKEwj-9dy925znAhUw01kKHTVED-MQ6AEIKTAA#v=onepage&q=organizational%20culture&f=false. Acesso em: 24 jan. 2020.

SMIRCICH, L. **Concepts of Culture and Organizational Analysis.**Administrative. Science Quaterly, v.28, p.339-358, 1983.

ELABORAÇÃO

Universidade dos Correios/DIGEP
DESEO/DIGEP
DEGES/DIEFI

VALIDAÇÃO

DGOVE/DIGOV

DIAGRAMAÇÃO

Universidade dos Correios/DIGEP

FOTO CAPA

Acervo Correios/DCORE/DIGOV

Junho 2021